Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji

Jak kwalifikować i rozpatrywać skargi, wnioski oraz petycje w gminie? Właściwość rady i wójta, terminy, kompetencje komisji, przekazywanie spraw, uchwały, anonimizacja i publikacja w BIP.

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do Biura Rady, Przewodniczących Biura Rady, Radnych, osób zajmujących się obsługą Biura Rady.

Program obejmuje zachowanie terminów przy rzadkich sesjach rady, przekazywanie spraw według właściwości, ponaglenia oraz ochronę danych w BIP i transmisjach!

Szkolenie dotyczy obsługi pism mieszkańców od ich zakwalifikowania do zawiadomienia o sposobie załatwienia. Uczestnicy uporządkują podział kompetencji między radę, wójta i komisję oraz wybór formy przekazania i zakończenia sprawy. Praktyczne przypadki obejmują zachowanie terminów przy rzadkich sesjach rady, ponaglenia, anonimy oraz ochronę danych podczas publikacji i transmisji. Jako materiał do wideoszkolenia otrzymają Państwo 27 wzorów pism oraz prezentację, która umożliwi dostarczenie niezbędnej wiedzy w tym zakresie.

W programie m.in.:

- Kwalifikacja pisma - jak rozróżnić skargę, wniosek, petycję, apel i żądanie dotyczące innego postępowania?
- Właściwość organu - kto rozpatruje sprawę dotyczącą radnego, wójta, pracownika i jednostki organizacyjnej?
- Przekazanie i terminy - jak zachować termin mimo kalendarza sesji rady i postąpić po jego przekroczeniu?
- Komisja a rada - jak odróżnić opinię i projekt komisji od rozstrzygnięcia właściwego organu?
- Zawiadomienia i ponaglenia - kto podpisuje pismo, jak uzasadnić przedłużenie i co zrobić po wniesieniu ponaglenia?
- Rejestry i dokumentacja - jak dobrać klasyfikację JRWA oraz sporządzić protokół i sprawozdanie?
- Dane osobowe i BIP - jak anonimizować uchwały i nagrania, uwzględnić zgodę na publikację oraz chronić prywatne dane kontaktowe?

Wzory pism, jakie otrzymają uczestnicy:

- Protokół z posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady
- Przyjmowanie wniosków
- Klauzula informacyjna - petycje
- Klauzula informacyjna - skargi i wnioski
- Klauzula informacyjna - inna
- Petycja w sprawie nagrywania obrazu i dźwięku;
- Zapytanie - przykład
- Interpretacja w sprawie - przykład
- Rozstrzygnięcie Nadzorcze - skarga na Przewodniczącego
- Rozstrzygnięcie Wojewody nieważności statutu
- Uchwała dotycząca zwiększenia częstotliwości odbioru odpadów segregowanych z domów

jednorodzinnych
- Uchwała w sprawie petycji dotyczącej nagrywania obrazu i dźwięku posiedzeń Komisji Rady
- Uchwała w sprawie rozpatrzenia petycji zgłoszonej przez Wojewodę dotyczącej przeznaczenia X kwoty lub innej celem wsparcia odbudowy ...
- Uchwała w sprawie przekazania skargi Pani X
- Uchwała w sprawie wskazania organu właściwego do rozpatrzenia skargi ... przeciw ...
- Uchwała w sprawie przekazania skargi według właściwości
- Uchwała w sprawie przekazania petycji według właściwości
- Uchwała w sprawie rozpatrzenia petycji dotyczącej wprowadzenia Polityki Zarządzania Konfliktem Interesów
- Uchwała w sprawie rozpatrzenia skargi na Dyrektora Pomocy Społecznej w ...
- Uchwała w sprawie rozpatrzenia wniosku stowarzyszenia zwykłego "X"
- Uchwała w sprawie rozpatrzenia wniosku
- Postanowienie WSA w sprawie postępowań dotyczących skarg
- Postępowanie jednoinstancyjne WSA
- Wyrok WSA - skarga na Przewodniczącego Rady
- Wyrok WSA - kompetencja Rady Gminy jako organu do przekazania według właściwości innym organom skarg, wniosków i petycji
- Wyrok w sprawie adresu Internetowego
- Wyrok w sprawie skargi na pracownika

Szczegółowy program szkolenia:

1. Kwalifikacja pism i właściwość organów

Zagadnienia:

- skarga, wniosek, petycja i apel
- treść pisma
- właściwość
- wymagania formalne

Pytania

- Czy przy rozpatrywaniu skarg, wniosków i petycji należy ściśle stosować przepisy k.p.a. i zawiadamiać wnioskodawcę/skarżącego o tym, w jaki sposób zostało zakwalifikowane pismo i zawiadamiać o wszczęciu postępowania?
- Czy brakiem usuwalnym jest petycja podpisana tylko imieniem i nazwiskiem oraz złożona w sekretariacie?
- Jak rozpatrywać skargi, na co należy zwrócić szczególną uwagę? Jak je interpretować?
- Czym różni się petycja od wniosku? Kwestie problematyczne, na co zwracać uwagę?
- Jak zakwalifikować pismo według treści i właściwości, w tym wniosek o interpretację miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego?

- Jak ocenić dopuszczalność skargi na radnego i kto sporządza oraz podpisuje odpowiedź?
- Jak rozpatrzyć skargę, która została złożona na pracownika gminy? Co jeśli skarga została złożona na osobę zarządzającą gminą?
- Kiedy skarga nie jest skargą? Czy mogą wystąpić sytuacje, gdzie skargi nie trzeba rozpatrywać?
- Jak postąpić w sytuacji, gdy okazuje się, że petent określił dany dokument jako skargę, a okazał się on petycją lub wnioskiem, bądź na odwrót? Czy należy poinformować o tym petenta, czy zwyczajnie rozpatrywać ten dokument w taki sposób, jak wynika z jego tekstu, mimo że tytułowany jest inaczej?
- Jak rozpatrywać wnioski? Na co należy zwrócić szczególną uwagę?
- Czy wniosek musi zakończyć się podjęciem uchwały i z czego to wynika?
- Petycja - jak ją rozpatrzyć? Co ją wyróżnia i na co zwracać uwagę przy jej rozpatrywaniu? Jak nie pomylić ich z wnioskiem? Co sprawia największe problemy i jak je rozwiązać?
- Jeśli petycja nie spełnia wymogów formalnych, to czy należy podjąć uchwałę w sprawie pozostawienia petycji bez rozpatrzenia?
- Jak rozpatrzyć petycję dotyczącą nagrywania posiedzeń komisji rady gminy?
- Jak postąpić z anonimową skargą, wnioskiem lub petycją, również niepodpisanym e-mailem bez nazwiska i adresu, oraz czy konieczna jest uchwała?
- Co komisja ds. skarg, wniosków i petycji powinna zrobić z pismem, którego rozpatrzenie nie leży w jej kompetencji?
- Kiedy petycja jest rozpatrywana przez wójta, a kiedy przez radę gminy?
- Czy petycję podpisaną przez wielu mieszkańców należy traktować jako petycję wnoszoną przez grupę podmiotów?
- PRZYKŁAD: komisja otrzymała petycję dotyczącą nieudzielania koncesji na alkohol. Czy rozpatrzenie takiej petycji mieści się w kompetencjach komisji?
- PRZYKŁAD: do Przewodniczącego Rady Gminy wpłynął wniosek dotyczący nadania imienia szkole. Czy to Rada Gminy powinna rozpatrzyć ten wniosek, czy dyrektor szkoły?
- PRZYKŁAD: wniosek został skierowany do innej komisji niż komisja skarg. Po czym po rozpatrzeniu został on przekazany do komisji skarg. Komisja uznała, że nie ma kompetencji do rozpatrzenia wniosku i przekazała go ponownie do innej komisji. Co w takiej sytuacji? Co w sytuacji, jeżeli ta druga komisja, do której pierwotnie był skierowany wniosek, napisała ostatecznie do wnioskodawcy, że nie ma kompetencji do rozpatrzenia wniosku?
- PRZYKŁAD: Dostaliśmy petycję w sprawie zmilitaryzowania samoobrony i zakup broni. Niektórzy wójtowie odpisali, że nie będą tworzone takie oddziały i broń nie zostanie zakupiona. My planujemy rozpatrzyć petycję na KSIW i uchwalić uchwałę. Jak należy postąpić w takiej sytuacji?
- Czy pismo powinno trafić do komisji, czy do rady, czy od razu na posiedzenie, czy jednak powinno być rozstrzygnięte poza radą?
- Jak ustalić dopuszczalność skargi na mieszkańca oraz właściwość przy skardze na pracownika gminy?
- Jak zakwalifikować wniosek OSP o zabezpieczenie środków na sprzęt lub pojazd i w jakiej formie przekazać go burmistrzowi?
- Jakie pisma komisja powinna rozpatrywać samodzielnie, a jakie przekazywać do innych jednostek administracyjnych? Jeśli pismo trzeba przekazać to jak to zrobić i gdzie? Jakich procedur należy przestrzegać podczas przekazywania pisma do innego organu?
- W statucie sołectwa jest zapis, że sołtys odpowiada przed zebraniem wiejskim. Czy powinno się przekazać skargę na sołtysa do zebrania wiejskiego?
- Czy do komisji może wpłynąć apel i w jakim trybie należy go rozpatrzyć?
- Kto jest właściwy w sprawie skargi na bezczynność zakładu gospodarki mieszkaniowej lub

komunalnej, gdy skarga nie dotyczy bezpośrednio kierownika?
- Czy sołtys działający jako organ jednostki pomocniczej może wnieść skargę na wójta na podstawie art. 221 k.p.a. i jak odróżnić to od działania jako osoba fizyczna?

2. Terminy przekazanie i zakończenie sprawy

Zagadnienia:

- obliczanie terminów
- forma przekazania
- przedłużenie
- ponaglenie
- zawiadomienie o załatwieniu

Pytania

- W jaki sposób odpisywać na wnioski, skargi i petycje? Na co zwrócić uwagę, a czego się wystrzegać?
- W jakiej formie przekazujemy skargę, wniosek czy petycję, jeżeli wpłynęły do rady miejskiej, a powinien je rozpatrzyć burmistrz?
- Ile może trwać rozpatrywanie skargi? Ile powinno trwać rozpatrywanie pism i jak zachować termin rozpatrzenia takich pism? Jakie konsekwencje dla urzędnika ma niedochowanie terminu rozpatrzenia skargi/wniosku/petycji?
- Jakie są terminy rozpatrywania skarg?
- Kogo musimy wskazać w pouczeniu za organ, do którego należy złożyć ponaglenie, w kwestii zawiadomienia o wydłużeniu terminu?
- Która data decyduje o wpłynięciu skargi do organu - data wysłania e-maila czy data wpływu? Od jakiej daty płynie termin?
- Jak zakończyć postępowanie skargowe?
- Jakie są terminy rozpatrzenia petycji?
- Jak kończy się postępowanie dotyczące petycji?
- Jakie są obowiązki związane z petycjami?
- Czy trzeba informować wnioskującego przed rozpoczęciem rozpatrywania skargi? Czy wystarczy, że od czasu złożenia skargi otrzyma on decyzję dopiero po jej rozpatrzeniu? Czy w międzyczasie trzeba informować wnioskującego?
- W jakim trybie rozpatrywać skargi, wnioski i petycje, czy pismo powinno przejść przez sesję, według właściwości sprawy czy przez uchwałę rady gminy?
- Jeżeli skarga została skierowana do komisji skarg, to pismo o przedłużenie terminu podpisuje przewodniczący rady?
- Czy w uchwale o nieuwzględnieniu wniosku wpisuje się pouczenie o przysługującej skardze w tej sprawie?
- PRZYKŁAD: co w sytuacji, kiedy została podjęta uchwała o niepodejmowaniu uchwał? Czy opinia może zastąpić uchwałę?
- Jaki jest tryb rozpatrywania pism gdy pismo zostało przekazane do sądu administracyjnego i sąd

wydał wyrok? Praktyczne aspekty rozpatrywania pism przekazywanych do sądu
- Jakie środki prawne mogą dotyczyć sposobu załatwienia sprawy i dlaczego stanowiska komisji nie należy utożsamiać z decyzją administracyjną?
- Jak zachować siedmiodniowy termin przekazania skargi, gdy rada zbiera się raz na kwartał i potrzebne jest ustalenie właściwej formy działania?
- Czy przedłużenie terminu skargi lub wniosku wymaga uchwały rady, czy może zostać dokonane podpisanym zawiadomieniem przewodniczącego?
- Jak postąpić z ponagleniem wniesionym po zawiadomieniu rady o przedłużeniu terminu — komu je przekazać i jakie czynności kontynuować?
- Co zrobić, gdy rada uznała się za niewłaściwą w sprawie petycji, a po uchwale wpłynęło żądanie przekazania do właściwego organu już po 30 dniach?
- Jak dotrzymać terminu przekazania petycji, gdy planowane sesje rady nie pozwalają na podjęcie uchwały — czy rozważyć sesję nadzwyczajną?
- Jak reagować, gdy wójt zatrzymuje złożoną na niego skargę przed przekazaniem jej do biura rady?

3. Kompetencje komisji i rady gminy

Zagadnienia:

- podział zadań
- posiedzenia
- projekty uchwał
- udział wnoszącego
- dokumentowanie pracy

Pytania

- Skarżąca żąda obecności na posiedzeniu komisji w celu uzupełnienia zarzutów, których nie opisała w skardze. Czy komisja może to zignorować?
- Jakie obowiązki zadania i uprawnienia należą do komisji rewizyjnej, a jakie komisji ds. skarg, wniosków i petycji? Jakie zadania komisja ds. skarg, wniosków i petycji przejęła po komisji rewizyjnej? Do jakich dokumentów ma dostęp? Co może badać?
- Na jakich zasadach działa komisja ds. skarg, wniosków i petycji? Jak funkcjonuje komisja ds. skarg, wniosków i petycji?
- Kwestie sporne w zakresie zadań i obowiązków komisji ds. skarg, wniosków i petycji
- Czy o terminie posiedzenia komisji ds. skarg wniosków i petycji należy zawiadomić wnoszącego wniosek lub petycję?
- Czy skarżący muszą uczestniczyć w posiedzeniach komisji ds. skarg, wniosków i petycji?
- Czy uchwała komisji skarg, wniosków i petycji może mieć tę samą treść i uzasadnienie co uchwała rady gminy?
- Czy w urzędzie konieczne jest wywieszenie informacji, że w sprawach skarg i wniosków przewodniczący rady przyjmuje w określony dzień i w wyznaczonych godzinach dyżuru?
- Jak przewodniczący komisji ds. skarg, wniosków i petycji powinien przeprowadzać komisję?

- Co robić, gdy komisja ds. skarg, wniosków i petycji nie może podjąć jednoznacznej decyzji? Gdzie wtedy skierować pismo i w jaki sposób?
- Czy do wszystkich radnych powinny być przekazywane dokumenty dotyczące skargi, czy tylko decyzja komisji?
- Czy przy rozpatrywaniu skargi inni radni niż członkowie komisji mogą mieć wpływ na decyzje członków komisji i zabierać głos?
- Czy przy rozpatrywaniu skargi mogą być osoby z zewnątrz i domagać się informacji?
- Czy może być więcej posiedzeń komisji dotyczących jednego pisma, czy tylko jedno? Jak poradzić sobie gdy do urzędu wpływa bardzo dużo pism?
- Jak przygotować projekt uchwały dotyczącej skargi, wniosku lub petycji?
- Jak zakończyć sprawę i odpowiedzieć wnoszącemu, gdy rada nie przyjmuje projektu uchwały komisji skarg, wniosków i petycji?
- Jak rozpatrywać kilka skarg podczas jednego posiedzenia oraz przygotować odrębne rozstrzygnięcia na sesję rady?

4. Rejestry sprawozdania i pisma radnych

Zagadnienia:

- JRWA
- rejestry
- sprawozdawczość
- protokoły
- interpelacje
- zapytania

Pytania

- Jak rejestrować pisma, które wpływają? W jaki sposób prowadzić rejestr skarg, wniosków i petycji?
- Jak wykonać szczegółowy plan pracy komisji ds. skarg, wniosków i petycji na dany rok? Jakie problemy można tutaj napotkać i jak się z nimi uporać?
- Jak napisać sprawozdanie z działalności komisji? Jak odczytać takie sprawozdanie i jak je rozumieć? Jakie problemy można napotkać podczas pisania sprawozdania i czego w nim unikać?
- Jak napisać protokół z sesji komisji? Czego się wystrzegać podczas pisania protokołu zważywszy na to, że musi on być później zamieszczony w BIP?
- Jeżeli w statucie nie ma zawartej informacji o publikacji protokołu z posiedzenia komisji ds. skarg, wniosków i petycji, to konieczne jest umieszczanie protokołu z pracy komisji w BIP-ie gminy?,
- Jak odróżnić interpelację i zapytanie radnego od skargi, wniosku i petycji?
- Jaki jest czas na publikację w BIP interpelacji?

5. Ochrona danych publikacja i transmisja

Zagadnienia:

- zakres ujawnianych danych
- anonimizacja
- zgody
- udostępnianie informacji kontaktowych

Pytania

- Jak postąpić z publikacją petycji w BIP po jej wycofaniu i zapobiec ujawnieniu niezanonimizowanej wersji?
- Obowiązki dotyczące rozpatrywania skarg, wniosków i petycji związane z RODO.
- Jak chronić dane podczas posiedzenia i transmisji, także gdy mieszkaniec sam podaje dane innych osób?
- Co można publikować w protokole z sesji komisji na stronie BIP? Czego absolutnie nie można publikować? Jakie mogą być konsekwencje jeśli jakieś dane wyciekną?
- Jak ustalić zakres danych udostępnianych wnoszącemu skargę i osobie, której skarga dotyczy?
- Czy w uzasadnieniu uchwały należy podawać dane osobowe?
- Jakie konsekwencje ponosi pracownik, gdy zanonimizuje zbyt dużo treści?
- Czy w przypadku, gdy petycja wpłynie do rady miejskiej od osób prowadzących działalność gospodarczą, bez klauzuli dotyczącej zgody na publikację danych osobowych, należy dane zanonimizować?
- Czy w przypadku, gdy petycja wpłynie do rady miejskiej od rady sołeckiej i sołtysa, bez klauzuli dotyczącej zgody na publikowanie danych osobowych, to należy dane zanonimizować, czy można je pozostawić
- Jak ocenić publikację wizerunku i głosu uczestnika sesji oraz potrzebę anonimizacji nagrania mimo przekazanej klauzuli informacyjnej?
- Czy biuro rady może podać prywatny numer telefonu sołtysa lub radnego, gdy nie jest on publicznie dostępny?
- Jak uwzględnić zgodę wnoszącego petycję na ujawnienie danych przy anonimizacji uchwały?

Prowadzący:

Łukasz Kowalczyk – pracownik Biura Rady Miasta Lublin, radca prawny; specjalista w zakresie prawa samorządowego, działań i zadań jednostek samorządu terytorialnego oraz funkcjonowania jej organów, ze szczególnym uwzględnieniem pracy rady gminy i jej komisji; bezpośrednio obsługuje komisję ds. skarg, wniosków i petycji. Absolwent Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego na kierunku prawo oraz administracja.

Terminy i szkolenia

Data: 16 listopada 2026 10:00-15:00
Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną